



AERONÁUTICA CIVIL

TRANSPORTE AEREO COLOMBIANO CALIDAD DE SERVICIO JUNIO 2006

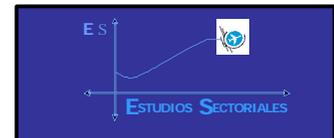


FERNANDO SANCLEMENTE ALZATE
Director General Aerocivil

CLAUDIA ESGUERRA BARRAGAN
Jefe Oficina de Transporte Aéreo

EDICIÓN
JORGE A. QUINTANA CRISTANCHO
Jefe de Estudios Sectoriales

TATIANA BALLEEN LOZANO
Administradora de Aerolíneas



1. INFORME DE QUEJAS MENSUAL

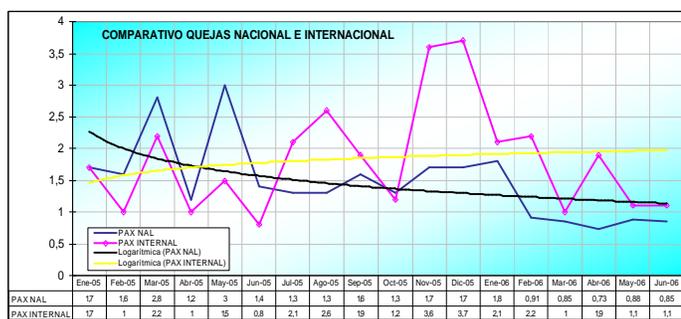
1.1. COMPARATIVO DE QUEJAS

Por cada 10.000 pasajeros transportados por las aerolíneas regulares de pasajeros, en el mes de JUNIO de 2006, se recibieron 0.94 quejas.

A nivel nacional, este indicador muestra que se recibieron 0.85 quejas por cada 10.000 pasajeros transportados; mientras que en JUNIO de 2005 se recibieron 1.4 quejas por cada 10.000 pasajeros.

Por deficiencias en la prestación de servicios de transporte aéreo regular de pasajeros Internacional, en el mes de JUNIO de 2006 se recibieron 1.1 queja por cada 10.000 pasajeros transportados. Esta cifra es superior a la del mismo mes del año anterior, cuando se recibieron 0.8 quejas por 10.000 pasajeros.

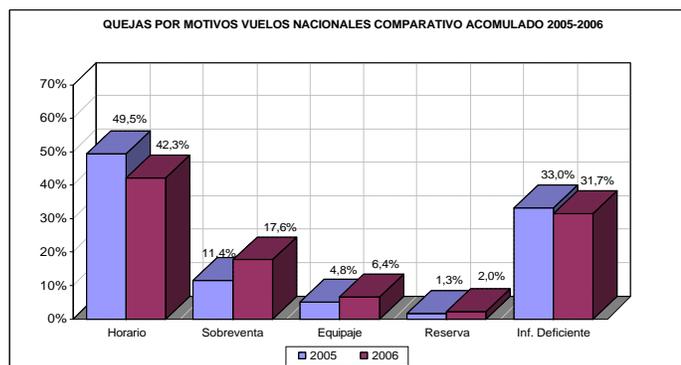
En la gráfica observamos que la tendencia creciente de las quejas por las deficiencias al servicio internacional es menor; y en el servicio doméstico, continúan decreciendo las quejas con tendencia a estabilizarse.



El número de quejas recibidas en JUNIO de 2006 fue de 57 (57.6%) por el servicio doméstico y 42 (42.4%) por el servicio Internacional.

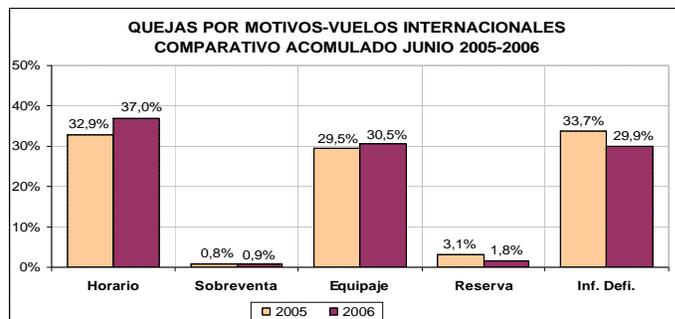
1.2 MOTIVO DE LAS QUEJAS

La insatisfacción de los usuarios domésticos se presentó por: horario 28 quejas (49.1%), deficiencias en la Información y atención de las aerolíneas 20 (35.1%), Sobreventa 4 (7.0%), por Equipaje 3 (5.3%) y finalmente por reservas 2 (3.5%)



Comparativamente como se observa en el gráfico en el mes de JUNIO de 2005 con el de este año, encontramos que en el presente año disminuyeron las quejas por incumplimiento de horario y en información y atención de las aerolíneas, pero, se incrementaron por sobreventa, manejo de equipajes y finalmente en reservas.

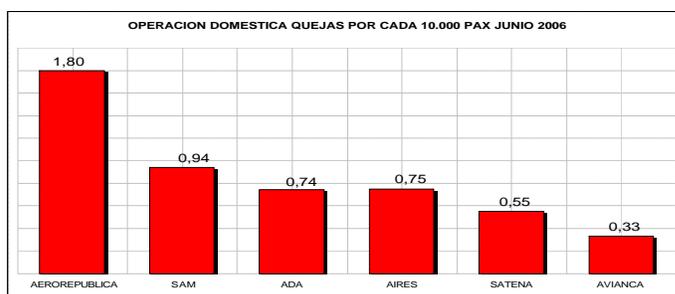
La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales en el mes de JUNIO se presentó por: Horario 13 quejas (31%), Equipaje 9 quejas (21.4%), Deficiencias en la Información 17 quejas (40.5%), y finalmente reservas un 3% (7.1%).



En cuanto al gráfico comparativo de quejas en vuelos Internacionales de los períodos de JUNIO de 2005 y 2006, los motivos de incumplimiento de horario, sobreventas, equipaje aumentaron en el presente año, mientras reservas e información y atención al cliente se disminuyeron notablemente.

1.3 QUEJAS POR AEROLINEA

En las siguientes gráficas observamos las quejas que por cada diez mil pasajeros movilizados se recibieron en JUNIO. En el mercado internacional las aerolíneas más denunciadas fueron. A. Argentinas y Air Madrid y en el doméstico Aerorepublica y SAM.



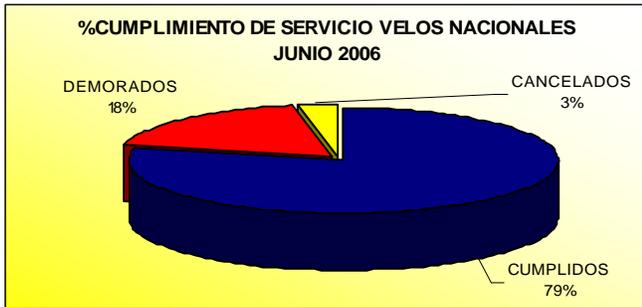
2. INFORME DE CUMPLIMIENTO MENSUAL

2.1 CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

A continuación, presentamos el análisis de cumplimiento de vuelos regulares correspondiente al mes de JUNIO de 2006, basado en la información remitida por 20 aerolíneas regulares internacionales y 5 nacionales.



A nivel internacional, como se observa en la gráfica anterior, que de 1.772 vuelos, 1.390 cumplieron (79%), 351 presentaron demoras (20%) y 22 fueron cancelados (1.2 %).



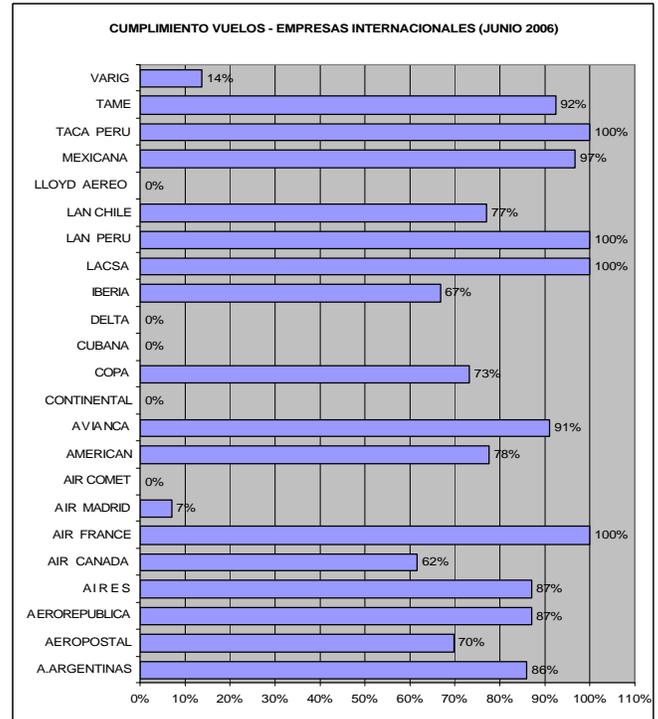
En el mercado nacional se realizaron 13.366 vuelos; 10.517 cumplieron (79%), 2.445 sufrieron demoras (18%) y 404 fueron cancelados (3%).



El cumplimiento de los vuelos internacionales se mantuvo en un porcentual -del 78% y el nacional 79%. La tendencia, en ambos casos, es a estabilizarse.

2.2 CUMPLIMIENTO DE LAS AEROLINEAS

Este indicador, cumplimiento de las empresas, se obtiene excluyendo los vuelos demorados o cancelados por causas ajenas a las aerolíneas, como condiciones meteorológicas y obstrucción de pistas.



Air France, Air Canada, Lacs, Lan Peru y Taca presentaron un índice de cumplimiento del 100%; en el otro extremo encontramos a Air Madrid con 7% y Varig (14%).



Las empresas, en el mercado nacional, han tenido un mejor cumplimiento. La empresa más cumplida fue Avianca 94% y la de menor cumplimiento fue ADA con un 80%.

El promedio de demora en la operación doméstica en JUNIO fue de 59 minutos, oscilando por empresa, entre 54 y 65 minutos y; en la operación internacional este promedio fue de 74 minutos, oscilando entre 9 y 211 minutos.

CUADROS ANEXOS

JUNIO QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS NACIONALES

AEROLINEA	JUNIO DE 2006								QUEJAS * 10.00 PAX			
	SIGLA	HORARIO	SOBREVENTA	EQUIPAJE	RESERVA	INF.DEFICIENTE	TOTAL	PART.	JUN. DE 2006	JUN. DE 2005	ACUM. ENE-JUN. DE 2006	ACUM. ENE-JUN. DE 2005
AEROREPUBLICA	RPB	12	1	2	0	14	29	50,88%	1,80	2,24	2,25	2,58
AIRES	ARE	2	1	0	0	1	4	7,02%	0,74	0,92	0,89	1,41
AVIANCA	AVA	4	0	1	2	2	9	15,79%	0,33	0,55	0,64	1,46
SAM	SAM	7	0	0	0	0	7	12,28%	0,94	0,67	0,31	0,47
SATENA	NSE	1	2	0	0	0	3	5,26%	0,55	0,55	0,56	1,80
ADA	ANQ	1	0	0	0	0	1	1,75%	0,75	0,00	0,92	0,15
OTRA	OTR	1	0	0	0	3	4	7,02%	2,54	0,00	49,59	9,99
TOTAL JUNIO DE 2006		28	4	3	2	20	57	100,00%	0,85	1,39	1,05	2,00
PART. JUNIO DE 2006		49,12%	7,02%	5,26%	3,51%	35,09%	100,00%					
TOTAL JUNIO DE 2005		38	10	3	2	37	90					
PART. JUNIO DE 2005		42,22%	11,11%	3,33%	2,22%	41,11%	100,00%					
ACUMULADO 2006 (ENE-JUN)		171	71	26	8	128	404					
PART ACUMULADO 2006 (ENE-JUN)		42,33%	17,57%	6,44%	1,98%	31,68%	100,00%					
ACUMULADO 2005 (ENE-JUN)		370	85	36	10	247	748					
PART ACUMULADO 2005 (ENE-JUN)		49,47%	11,36%	4,81%	1,34%	33,02%	100,00%					

JUNIO QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS INTERNACIONALES

AEROLINEA	JUNIO DE 2006								QUEJAS * 10.000 PAX			
	SIGLA	Horario	Sobreventa	Equipaje	Reserva	Inf. Deficiente	TOTAL	PART.	JUN DE 2006	JUN. DE 2005	ENE-JUN 2006	ENE-JUN 2005
AMERICAN	AAL	0	0	1	0	0	1	2,38%	0,0	5,71	0,5	0,52
AIR CANADA	ACA	0	0	0	0	0	0	0,00%	4,9	0,00	0,7	0,81
AIR COMET	MPD	0	0	1	0	2	3	7,14%	1,3	3,65	21,2	11,02
AIR FRANCE	AFR	0	0	1	0	1	2	4,76%	1,3	0,00	0,7	0,81
AIR MADRID	DRD	6	0	1	0	1	8	19,05%	13,2	1,50	5,3	5,02
AEROPOSTAL	ALV	0	0	0	0	1	1	2,38%	1,2	1,50	5,3	5,02
AEROLINEAS ARGENTINAS	ARG	5	0	0	0	1	6	14,29%	21,0	0,00	1,2	3,87
AIRES	ARE	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	1,2	3,87
AVIANCA	AVA	0	0	2	2	4	8	19,05%	0,5	0,40	0,8	1,04
COPA	CMP	0	0	0	0	3	3	7,14%	0,8	0,27	0,6	0,65
CONTINENTAL	COA	0	0	1	0	0	1	2,38%	0,5	0,81	1,1	1,21
GUBANA	CUB	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	1,9	1,58
DELTA AIRLINES	DAL	0	0	0	0	1	1	2,38%	1,3	0,00	0,7	0,62
IBERIA	IBE	0	0	1	1	1	3	7,14%	1,8	2,18	2,6	1,01
LAN CHILE	LAN	0	0	1	0	1	2	4,76%	2,6	0,00	1,5	2,68
LAN PERU	LPE	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	10,8	3,86
LLOYD	LLB	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	10,8	3,86
LACSA	LRC	0	0	0	0	1	1	2,38%	1,3	0,00	0,5	0,73
MEXICANA	MXA	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,5	0,00
SAM	SAM	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,0	0,00
TAME	TAE	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,0	0,00
TACA - PERÚ	TPU	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	2,17	0,8	2,05
VARIG	VRG	1	0	0	0	0	1	2,38%	5,3	0,00	3,5	0,35
OTROS	OTR	1	0	0	0	0	1	2,38%	1,8	7,41	4,0	8,63
TOTAL JUNIO DE 2006		13	0	9	3	17	42	100,00%	1,1	0,82	1,6	1,43
PART. JUNIO DE 2006		30,95%	0,00%	21,43%	7,14%	40,48%	100,00%					
TOTAL JUNIO DE 2005		10	0	7	0	11	28					
PART. JUNIO DE 2005		35,71%	0,00%	25,00%	0,00%	39,29%	100,00%					
ACUM. 2006 (ENE-JUN)		125	3	103	6	101	338					
PART ACUM. 2006 (ENE-JUN)		36,98%	0,89%	30,47%	1,78%	29,88%	100,00%					
ACUM. 2005 (ENE-JUN)		85	2	76	8	87	258					
PART ACUM. 2005 (ENE-JUN)		32,95%	0,78%	29,46%	3,10%	33,72%	100,00%					

**ANALISIS DE CUMPLIMIENTO
EMPRESAS NACIONALES
MES : JUNIO 2006**

No.	CONCEPTO	ADA	AEROREPUBLICA	AIRES	AVIANCA	SAM	TOTAL
1	VUELOS PROGRAMADOS	1.530	2.450	3.028	4.630	1.679	13.317
2	VUELOS ADICIONALES	9		5	19	16	49
3	VUELOS CHARTERS						0
4	POR FALTA DE TRAFICO	64	8	3			75
5	POR INCONTROLABLES	9	21	36	83	31	180
6	POR DAÑOS TECNICOS	23	34	26	33	9	125
7	POR OPERACIONALES				11	13	24
8	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	73	29	39	83	31	255
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	23	34	26	44	22	149
10	VUELOS CANCELADOS	96	63	65	127	53	404
11	POR FALTA DE TRAFICO	No. VUELOS					0
		MINUTOS					0
12	POR INCONTROLABLES	No. VUELOS		141	178	347	1.347
		MINUTOS		8.586	8.648	18.125	77.667
13	POR DAÑOS TECNICOS	No. VUELOS		189	157	236	833
		MINUTOS		13.892	10.587	14.105	56.231
14	POR OPERACIONALES	No. VUELOS		88	45	40	265
		MINUTOS		3.938	1.972	1.201	10.300
15	VUELOS DEMORADOS	NUMERO		418	380	623	2.445
		MINUTOS		26.416	21.207	33.431	144.198
16	TOTAL VUELOS	1.539	2.450	3.033	4.649	1.695	13.366
17	VUELOS VENDIDOS	1.466	2.421	2.994	4.566	1.664	13.111
18	VUELOS CUMPLIDOS	1.025	2.007	2.345	3.804	1.336	10.517
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	80 %	90 %	90 %	94 %	93 %	90 %
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	67 %	82 %	77 %	82 %	79 %	79 %
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	63	56	54	60	65	59

Fuente: Torre de Control

**ANALISIS DE CUMPLIMIENTO
EMPRESAS INTERNACIONALES
MES : JUNIO 2006**

No.	CONCEPTO	A-ARGENTINAS	AEROPOSTAL	AEROREPUBLICA	AIRES	AIR CANADA	AIR FRANCE	AIR MADRID	AIR COMET	AMERICAN	AVIANCA	CONTINENTAL	COPA	CUBANA	DELTA	IBERIA	LACSA	LAN PERU	LAN CHILE	LLOYD AEREO	MEXICANA	TACA PERU	TAME	
1	VUELOS PROGRAMADOS	50	158	100	194	13	30	14	13	120	823		30			30	30	30	26	9	30	30	13	
2	VUELOS ADICIONALES																							
3	VUELOS CHARTERS																							
4	POR FALTA DE TRAFICO																							
5	POR INCONTROLABLES										1													
6	POR DAÑOS TECNICOS	3	2	2						2														
7	POR OPERACIONALES		4																					
8	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	3	6	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0
10	VUELOS CANCELADOS	3	6	2	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0
11	POR FALTA DE TRAFICO	No. VUELOS																						
		MINUTOS																						
12	POR INCONTROLABLES	No. VUELOS		5	15	2	23	3	11	2	1	43	1									2	1	
		MINUTOS		132	345	30	907	56	96	27	20	2.946	27									72	211	
13	POR DAÑOS TECNICOS	No. VUELOS		2	14	5	18	3			7	60	7											
		MINUTOS		191	1.689	276	1.448	43			1.328	4.561	408											
14	POR OPERACIONALES	No. VUELOS		2	28	6	7	2	13		18	14	1		10					6	1	1	1	
		MINUTOS		30	2.749	113	129	125	2.470		1.291	369	30		648					213	107	80	22	
15	VUELOS DEMORADOS	NUMERO		9	57	13	48	8	11	13	2	26	117	0	9	0	0	10	0	0	6	1	3	1
		MINUTOS		353	4.783	419	2.484	224	96	2.470	27	2.639	7.876	0	465	0	0	648	0	0	213	107	152	211
16	TOTAL VUELOS	50	158	100	194	13	30	14	13	120	823	0	30	0	0	30	30	30	26	9	30	30	13	
17	VUELOS VENDIDOS	50	158	100	194	13	30	14	13	120	822	0	30	0	0	30	30	30	26	9	30	30	13	
18	VUELOS CUMPLIDOS	38	95	85	146	5	19	1	11	92	705	0	21	0	0	20	30	30	20	0	27	29	12	
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	86%	70%	87%	87%	62%	100%	7%	100%	78%	91%	0%	73%	0%	67%	100%	100%	77%	0%	97%	100%	92%	92%	
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	76%	60%	85%	75%	38%	63%	7%	85%	77%	86%	#DIV/0!	70%	#DIV/0!	#DIV/0!	67%	100%	100%	77%	0%	90%	97%	92%	
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	39	84	32	52	28	9	190	14	102	67	#DIV/0!	52	#DIV/0!	#DIV/0!	65	#DIV/0!	#DIV/0!	36	107	51	211	22	